

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/80931/1678648/deutsche-staedte-sind-noch-keine-service-oasen-hoechste-buergerzufriedenheit-bei> abgerufen werden.



Deutsche Städte sind noch keine Service-Oasen - höchste Bürgerzufriedenheit bei Einkaufsmöglichkeiten und Gesundheitsversorgung

09.09.2010 - 10:00 Uhr, ServiceValue GmbH

Köln (ots) - Die Stadt bietet ihren Bürgern seit jeher eine Verwaltungs- und Versorgungsstruktur. Heutzutage erwarten die Bürger von ihrer Stadt aber auch einen guten Service. Worauf die Bürger Wert legen und wie zufrieden sie mit dem Service der Städte sind, zeigt erstmals eine umfassende Studie der ServiceValue GmbH. Demnach sind das städtische Kultur- und Freizeitangebot für Mittel- und Großstädte sowie der öffentliche Personennahverkehr für Städte ab 500.000 Einwohnern aus Bürgersicht die derzeit wichtigsten Serviceleistungen. Außerdem wird offenbar, dass mit zunehmender Einwohnerzahl der Servicewert einer Stadt niedriger wird.

Insgesamt weisen die Einkaufsmöglichkeiten die höchsten Zufriedenheitswerte bei den Bürgern auf (90 Prozent), gefolgt von der Gesundheitsversorgung und der städtischen Ver- und Entsorgung (Strom, Gas, Wasser, Müll) (jeweils 88 Prozent). Mit der für sie wichtigsten Serviceleistung, nämlich das Kultur- und Freizeitangebot, sind die Bürger zu 82 Prozent zufrieden, fast jeder zweite äußert sich begeistert.

Rang Service-/Dienstleistung	Zufriedenheit
------------------------------	---------------

1. Einkaufsmöglichkeiten	90%
2. Gesundheitsversorgung	88%
3. Versorgung und Entsorgung	88%
4. Infrastruktur der Bildungseinrichtungen	83%
5. Kultur- und Freizeitangebot	82%
6. Ausstellung amtlicher Schriftstücke	81%
7. Bürgerinformation und -beratung	80%
8. Öffentlicher Personennahverkehr	80%
9. Dienstleistungen der Stadtverwaltung im Internet	77%
10. Ordnung, Sicherheit und Schutz der Öffentlichkeit	75%
11. Wirtschaftsförderung und Wirtschaftspolitik	71%
12. Förderung von gemeinnützigen Vereinen	71%
13. Unterstützung von hilfsbedürftigen Personen	70%
14. Bürgerbeteiligung bei städtischen Entscheidungen	57%

Quelle: ServiceValue GmbH Die höchsten Unzufriedenheitswerte zeigen sich bei den Möglichkeiten der direkten Bürgerbeteiligung bei städtischen Planungen und Entscheidungen (43 Prozent). Auch mit der Unterstützung und Förderung hilfsbedürftiger Menschen (30 Prozent) und gemeinnütziger Vereine und Organisationen sowie der Wirtschaftspolitik (jeweils 29 Prozent) sind die Bürger deutlich unzufrieden. Aber gerade in Großstädten von 100.000 bis 500.000 Einwohnern ist die Wirtschaftsförderung ein zentraler Ansatz für die Bürgerbindung.

"Von einem ausgewogenen Serviceprofil der Städte kann noch keine Rede sein", sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, "auffällig ist, dass in der öffentlichen und kritischen Diskussion weniger die Leistungen im Vordergrund stehen, mit denen die Bürger offensichtlich unzufrieden sind."

Niedrigster Servicewert bei den größten Städten Zum ersten Mal lassen sich Deutsche Städte über einen Service-Indikator vergleichen. Der Servicewert "B" (B wie Bürger) umfasst die drei übergreifenden Teilkriterien Eingehen auf Bürgerbedürfnisse, Verbindlichkeit von Aussagen sowie Umgang mit Beschwerden und kann maximal 100 Punkte erreichen. Der Servicewert "B" liegt für die Mittelstädte (20.000 bis 100.000 Einwohner) bei 42, für die Großstädte in Deutschland (ab 100.000 Einwohner) bei 40 und für die 15 größten Städte mit mehr als 500.000 Einwohnern lediglich bei 30. Letztere können auch nur in 5 von 14 Service- und Leistungsmerkmalen überzeugen, insbesondere bei den Einkaufsmöglichkeiten, dem öffentlichen Nahverkehr sowie dem Freizeit- und Kulturangebot. In den Bereichen Ordnung, Sicherheit und Schutz der Öffentlichkeit sowie Bearbeitung und Ausstellung von amtlichen Dokumenten, Genehmigungen oder Bescheiden liegen hingegen die größten Defizite im Vergleich zu allen anderen Städten.

"Die Städte müssen stärker den Dialog mit ihren Bürgern suchen", kommentiert Dethloff, "würde ein privatwirtschaftlicher Dienstleister so auf die Kundenbedürfnisse eingehen, hätte er ein Problem. Erfreulich ist aber, dass einige Städte bereits ernsthaft und konsequent das Thema Service angehen."

Über die Studie

Erstmalig geben über 2.500 Bürger in ihrer Rolle als Kunden Auskunft über den Service ihrer Stadt. Mit einem innovativen Instrument und einem detaillierten Leistungsprofil, ist es ServiceValue gelungen, auch Städte hinsichtlich ihrer Bürgerorientierung zu analysieren und

zu vergleichen. Die Studie kann über ServiceValue bestellt werden. Pressekontakt:

Sandra Gemein
ServiceValue GmbH
Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -50
E-Mail: S.Gemein@ServiceValue.de
www.ServiceValue.de

Originaltext:

ServiceValue GmbH

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/80931/servicevalue-gmbh>

Pressemappe als RSS:

http://presseportal.de/rss/pm_80931.rss2